

應用社群網站資料探討顧客需求—以高齡者需求為例

*陳啟光 楊俊庭 呂函儒

元智大學 工業工程與管理系(所)

1. 研究背景與目的

1980年英美日等先進國家之服務業產值佔國民生產毛額之比例已超過50%，而台灣在1988年服務業之產值也超過國民生產毛額比例的一半，達50.13%。2014年英美日等服務業產值佔國民生產毛額之比例已增加至超過七成，各分別為71.2%、78.6%、72.7%。台灣在2014年服務業產值也已超過六成，比例為64.29%，成為台灣產值最大產業（行政院主計處，2015）。服務業的產值與就業人數目前已幾乎成為評估一個國家經濟發展現代化程度的重要經濟指標之一。衡諸各國之服務業產值佔國家生產毛額之比例仍在持續成長中，服務業成長已成為各國經濟發展之重要來源，更是邁入先進國家之重要指標。

然而傳統的找尋顧客需求的方法，大致而言可以分成問卷調查、訪談與觀察等三種方法。其中問卷調查與訪談法主要用來瞭解顧客已知的需求，而觀察法則通常用來洞察顧客的行為脈絡，瞭解顧客未知的需求。首先，對於問卷調查法，一般認為問卷調查研究法因為實施起來簡單，所以被廣泛使用，其優點為顧客選答自由，不會因面對研究者而有心理負擔。缺點為只藉助文字或圖表作為溝通的媒介有其限制，顧客即使對問題內容不了解也無法獲得協助。其次，訪談法主要是藉由談話的過程來瞭解某些人在某些事、行動上的態度和判斷過程的一種方法。其優點為任何的訪問問卷都無法窮舉與研究相關的問題，面對面的交談，可使受訪人回答更多問題，特別是關於複雜和抽象的問題。缺點為顧客數量受到限制，不能像調查、實驗法能擁有大量樣本。不僅是因為經費與時間，人力與精力也不允許作過多的訪問。至於觀察法是指在自然的情境或控制的情境下，根據既定的研究目的，對現象或個體的行為做有計劃與有系統的洞察，並依觀察的記錄，對現象或個體的行為做客觀性解釋的一種研究。其優點為可以藉由持續性的洞察顧客的脈絡，推測顧客未知的行為。缺點為量化不易：觀察活動和行為相當複雜，且過程變化太快，因此不易量化。

根據上述對於傳統的問卷調查、訪談法及觀察法來探討顧客需求都有不少的缺點；因此尋求一個可以更有效、更快速的方法來瞭解顧客的需求就變成企業們首要解決的目標。而在這資訊科技發達的情況下，人們都會在社群網站上提出自己的疑問或是表達自己的看法，因此本研究之動機認為可以在社群網站上來探索顧客的需求及更深入的去洞察顧客未知的潛在需求。詳言之，本研究之目的為：建構應用社群網站資料探討顧客需求之概念模式；應用於個案中，透過個案研究探討本研究提出模式之可行性。

2. 研究方法

基於以上述論述，本研究認為過去傳統方法得花費許多時間、人力及諸多缺點，若能應用社群網站資料探討顧客需求，不但可以快速地洞察出顧客的潛在需求，也可以減少許多時間及人力成本，因此本研究將在探討顧客需求上，進行網站資料的蒐集及分析並發展出一套兩階段的概念模式，如圖1所示。其中，第一階段將針對顧客需求進行探索；第二階段則是根據第一階段發展結果，進行顧客需求的洞察，來幫助企業或政府能夠更快速的瞭解顧客的需求及潛在的顧客。第一階段顧客需求探索共包含了四個步驟，分別為顧客資料來源探索、顧客資料來源確認、顧客資料擷取儲存以及顧客資料分類建構。首先，步驟一將擬定主題並找尋有相關性的社群網站；步驟二將有相關性的社群網站做篩選及確認；步驟三則是確認網站後將對顧客資料進行擷取與儲存；步驟四則針對主題建立關鍵字彙詞庫建置及分類。

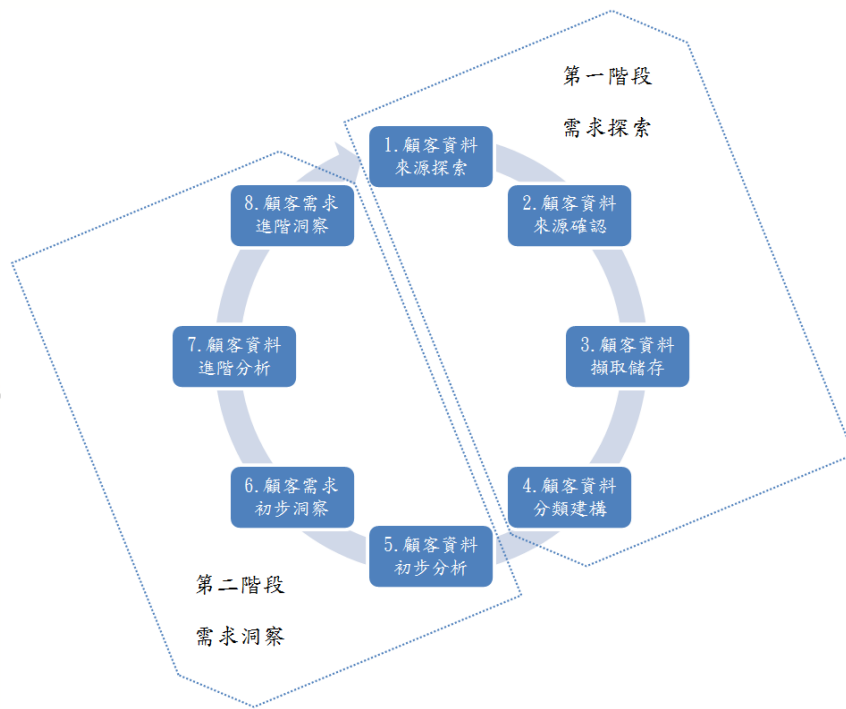


圖 1. 顧客需求概念模式

第二階段也同樣地包含了四個步驟，其分別為顧客資料初步分析、顧客需求初步洞察、顧客資料進階分析與顧客需求進階洞察，主要為根據第一階段發展結果進行顧客需求的洞察。步驟五本研究延續步驟四所建置的關鍵字彙詞庫，將顧客資料進行初步分類；步驟六經由步驟五之顧客資料初步分析後，進而進行顧客需求洞察，此步驟可以得知目前討論較為廣泛之類別的；步驟七則依據步驟六顧客討論較為廣泛之類別做進階的分析，找出多數顧客討論議題之相關性；步驟八則進行進階洞察分析，並找出顧客的潛在需求。

3. 結果與討論

本研究以高齡者之優質老化需求探索與洞察做為實際案例。有關第一階段需求探索，首先找尋高齡者相關之社群網站，並確認網站抓取資料之部分進行擷取。本研究針對社群網站「WEB 批踢踢 elderly 版」利用 Python Scrapy 爬蟲相關技術進行文字數據資料擷取儲存，以及根據儲存資料進行分類建構，本研究提出九項類別分類：老有所養、老有所護、老有所顧、老有所尊、老有所學、老有所樂、老有所為、老有所用、老有所終，並將資料分類於九項類別之中。第一階段分析結果發現「老有所護」方面之需求最多，佔 60.3%。有關第二階段需求洞察，首先針對老有所護類別建立關鍵字彙詞庫，並進行高齡者需求之初步分析，發現高齡者失智問題於老有所護類別受到最多之關注，之後再對於高齡者失智問題進行進階分析，探討高齡者失智之原因及脈絡與其他相關性。此研究發現可以提供後續高齡者服務設計之參考。

參考文獻

1. Assunção, M. D., Calheiros, R. N., Bianchi, S., Netto, M. A., & Buyya, R. (2015). Big Data computing and clouds: Trends and future directions. *Journal of Parallel and Distributed Computing*, 79, 3-15.
2. 財團法人資訊工業策進會(2008)。服務體驗工程方法研究篇。經濟部技術處出版。
3. 郭炫廷(2014)。優質老化服務系統成效評估之建構。元智大學工業工程與管理系碩士論文。